

## Guide d'entretien Technicien fraude pour faciliter la mise en place d'une relation cordiale

### Etape 1 de l'entretien : Présentation chez le client

Inventaire des bonnes pratiques comportementales pour la présentation chez le client + obligations juridiques + signature relationnelle + appel de prévenance

### Etape 2 de l'entretien : Vérifications des installations et constatation de l'infraction

Vérification des installations chez un client **AVEC** fournisseur  
Inventaire des bonnes pratiques comportementales pour la vérification et la constatation + cadre juridique + signature relationnelle ENEDIS.  
Apport de l'analyse et reformulation  
Savoir expliquer au client la procédure  
Travail sur la stratégie du questionnement afin d'obtenir la coopération du client.  
Savoir-faire dire à l'autre.

**Etape 3 : Rédaction du relevé d'intervention :**

Inventaire des bonnes pratiques comportementales pour la rédaction + cadre juridique + signature relationnelle + prendre en compte le discours client (« je le note »)....

**Etape 5 : Prise de congé :**

Inventaire des bonnes pratiques pour la prise de congé

